

PENGURUSAN PENDIDIKAN : KESEDARAN DAN PERSEPSI
GURU-GURU TENTANG TQM DI DUA BUAH SEKOLAH
PERINTIS ISO 9000

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat-syarat pengijazahan Program Ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia

Oleh:
AZEMI BIN ABU

KEBENARAN MERUJUK PROJEK

Projek sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan menjadikan projek sarjana ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran membuat salinan **sama ada** secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya untuk tujuan akademik mesti mendapat kebenaran penyelia projek atau pun Dekan Sekolah Siswazah.

Sebarang bentuk salinan dan cetakan **sama ada** secara keseluruhan atau sebahagian daripada projek sarjana ini untuk tujuan komersil adalah tidak dibenarkan **tanpa** kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang **bentuk** rujukan dibuat ke **atas** projek sarjana ini.

Kebenaran untuk menyalin atau lain-lain kegunaan, **sama ada** secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Sekolah Siswazah

Universiti Utara Malaysia

060 10 Sintok,

Kedah Darul Aman.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadarat Allah kerana dengan **limpah** perkenaanannya projek sarjana **ini** dapat disiapkan. Dalam melaksanakan kajian **ini**, **saya** mendapat bantuan, kerjasama dan tunjuk ajar yang tidak temilai daripada pelbagai pihak.

Penulis **ingin** merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. **Ahmad** Fawzi Mohd. Basri, Dekan Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia selaku penyelia projek kerana dengan **daya** usaha beliau di dalam memberikan tunjuk ajar, bimbingan dan nasihat yang membina sehingga projek **ini** dapat disiapkan. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga j uga kepada Dr. Ibrahim **Ahmad** Bajunid, Pengarah Institut Aminuddin Baki dan Prof. Madya Dr. Ibrahim Abd. **Hamid** Dekan Sekolah Siswazah Universiti Utara Malaysia yang telah bertungkus-lumus untuk menjayakan program sarjana UUM/IAB.

Ucapan terima kasih **juga** kepada pengetua S. M. K. Derma, guru besar S. R. K Seri Indra dan semua guru di dua buah sekolah **tersebut** yang telah **memberi** kerjasama sepenuhnya **bagi** menjayakan kajian **ini**. Seterusnya, ucapan terima kasih dan penghargaan kepada rakan-rakan Kohort 4 yang telah membantu secara **langsung** atau tidak **langsung** dalam menyiapkan kajian **ini**.

Akhir sekali diucapkan ribuan terima kasih yang teristimewa untuk semua keluarga terutamanya kepada isteri, Laila bt. Salleh dan anak-anak, Ameera, Akmal, Afif dan Adli yang sentiasa **memberi** sokongan dan dorongan.

Semoga Allah sentiasa memberkati segala usaha **kita** semua. Sekian.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat berhubung dengan kesedaran dan persepsi guru-guru di dua buah sekolah perintis ISO 9000 terhadap TQM. Faktor-faktor demograti seperti jantina, umur, kelulusan, tempoh berkhidmat sebagai guru, tempoh berkhidmat di sekolah berkenaan, pendedahan kepada kursus TQM dan penglibatan dalam jawatankuasa kualiti digunakan untuk melihat perkaitan dengan tahap kesedaran dan persepsi. Selain daripada **faktor** demografi, faktor jenis sekolah dan **gaya** kepemimpinan juga terlibat dalam usaha untuk melihat perkaitan tersebut.

Kajian ini menggunakan populasi iaitu seramai 107 orang guru sebagai responden. Intrumen kajian adalah dengan menggunakan soal selidik yang menguji kefahaman guru-guru **tentang** ciri-ciri TQM dan pendapat **tentang** pelaksanaan ciri-ciri TQM dalam beberapa aspek pengurusan. Ujian t dan analisis ANOVA sehalu telah digunakan untuk menguji perbezaan. Ujian Korelasi Pearson ' r ' digunakan untuk menguji perhubungan. Signifikan adalah **pada** aras keertian $p < 0.05$.

Keputusan menunjukkan seramai 101 orang guru (94.4%) mempunyai tahap kesedaran yang tinggi terhadap ciri-ciri TQM dan 96 orang guru (89.7%) pula mempunyai tahap persepsi yang tinggi terhadap pelaksanaan ciri-ciri TQM dalam beberapa aspek pengurusan. Kebanyakan faktor-faktor demografi tidak mempunyai hubungan terhadap kesedaran dan persepsi guru-guru **tentang** TQM. **Faktor-faktor** bukan demografi seperti jenis sekolah dan **gaya** kepemimpinan mempunyai hubungan

dengan kesadaran dan persepsi guru-guru terhadap TQM. Faktor jenis sekolah mempunyai hubungan secara negatif yang lemah manakala faktor gaya kepemimpinan mempunyai hubungan positif yang kuat dengan kesadaran dan persepsi guru-guru terhadap TQM.

ABSTRACT

The studies were undertaken to find the information concern about the level of awareness and perception towards TQM among teachers in pioner schools which implemented ISO 9000. Demography factors like gender, age, academic qualification, year of service as a teacher, years of service in the mentioned school, TQM's course exposure and quality members are uses to see the relationship. Besides that, the types of school and leadership style factor also were used to see the relationship.

A population of 107 teachers were used as a respondece. A questionnaire was used as the study instrument to test about the awareness towards TQM's characteristics and the perception about TQM characteristic implemantation in certain aspects of management. T-test and One Way ANOVA were used to test the differences. To test relationship, Coeffttion Pearson Correlation 'r' was used. Significant was at the probability of $P < 0.05$.

Findings showed that 101 teachers (94.4%) had high level of awareness towards TQM' characteristic and 96 teachers (89.7%) had high level of perception. Most of demography factors could not determine awareness and perception level among teachers compared other factors. The studies found that other factors like the type of school and leadership style were significantly related with awareness and perception towards TQM . Type of school had a weak and negative relationship and style of leadership had a strong and positive relationship.

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
KEBENARAN MENGGUNA	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
JADUAL KANDUNGAN	vi
DAFTAR JADUAL	viii
DAFTAR RAJAH	x
 BAB 1 PENGENALAN KEPADA PERMASALAHAN	 1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	3
1.3 Objektif Kajian	5
1.4 Hipotesis Kajian	6
1.5 Signifikan Kajian	9
1.6 Batasan Kajian	11
1.7 Penjelasan Istilah	12
1.8 Model Teoritis Kajian	22
1.9 Kesimpulan	23

BAB 2	ULASAN KARYA	24
2 . 1	Pendahuluan	24
2 . 2	Ulasan Teori	25
2 . 2 . 1	Pendahuluan	25
2 . 2 . 2	Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	26
2 . 2 . 3	Latarbelakang ISO 9000	40
2 . 2 . 4	Perkaitan TQM Dengan ISO 9000	42
2 . 3	Kajian-kajian Lepas	47
2 . 4	Kesimpulan	49
BAB 3	KAEDAH DAN PROSEDUR KAJIAN	50
3 . 1	Pendahuluan	50
3 . 2	Reka Bentuk Kajian	50
3 . 3	Populasi Dan Persampelan	51
3 . 4	Kawasan Kajian	52
3 . 5	Instrumen Kajian	53
3 . 6	Kajian Perintis	56
3 . 7	Tatacara Analisis Data	61
3 . 8	Kesimpulan	63
BAB 4	HASIL KAJIAN	64
4 . 1	Pendahuluan	64
4 . 2	Analisis Diskriptif	64
4 . 3	Perihal Kesedaran Tentang TQM	69

4 . 4	Perihalan Persepsi Tentang TQM	70
4 . 5	Analisis Inferensi	72
4 5. 1	Hipotesis Tentang Perbezaan	72
4 5. 2	Hipotesis Tentang Perhubungan	82
4 . 6	Kesimpulan	87
BAB 5	PERBINCANGAN HASIL KAJIAN	88
5 . 1	Pendahuluan	88
5 . 2	Perbincangan	88
5 . 2 . 1	Kesedaran dan Persepsi	89
5 . 2 . 2	Faktor-faktor Demografi	90
5 . 2 . 3	Faktor-faktor Bukan Demografi	94
5 . 3	Ulasan	96
5 . 4	Cadangan	97
5 . 5	Kesimpulan	99
	BIBLIOGRAFI	100
LAMPIRAN A	Soalan Soal Selidik	106
LAMPIRAN B	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	112
LAMPIRAN C	Sijil MS ISO 9002	116

DAFTAR JADUAL

Muka Surat

Jadual	2.1	▪	Perbandingan Di antara Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dengan Pengurusan Tradisional	28
Jadual	3.1	▪	Skor Skala Likert Bagi Item B	54
Jadual	3.2	▪	Skor Skala Likert Bagi Item C	55
Jadual	3.3	▪	Skor Skala Likert Bagi Item D	55
Jadual	3.4	-	Ciri-ciri Responden Dalam Kajian Perintis	58
Jadual	3.5	▪	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Alat Kajian	59
Jadual	3.6	▪	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Item B	60
Jadual	3.7	▪	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Item C	60
Jadual	3.8	▪	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Item D	61
Jadual	3.9	-	Pengujian statistik Dalam Proses Analisa. .	62
Jadual	4.2	▪	Ciri-ciri Responden	65
Jadual	4.3	▪	Taburan Responden Berdasarkan Skor Kesedaran	70
Jadual	4.4	▪	Taburan Responden Berdasarkan Skor Persepsi	71
Jadual	4 . 5 a	▪	Keputusan ANOVA Di antara Umur terhadap Kesedaran tentang TQM	76
Jadual	4 . 5 b	▪	Keputusan ANOVA Di antara Umur terhadap Persepsi tentang TQM	77

Jadual	4 . 6 a -	Keputusan ANOVA Di antara Kelulusan terhadap Kesedaran tentang TQM.....	78
Jadual	4 . 6 b -	Keputusan ANOVA Di antara Kelulusan terhadap Persepsi tentang TQM	78
Jadual	4 . 7 a -	Keputusan ANOVA Di antara Tempoh Berkhidmat sebagai guru terhadap Kesedaran tentang TQM	79
Jadual	4 . 7 b -	Keputusan ANOVA Di antara Tempoh Berkhidmat sebagai guru terhadap Persepsi tentang TQM.....	80
Jadual	4 . 8 a -	Keputusan ANOVA Di antara Tempoh Berkhidmat Di sekolah terhadap Kesedaran tentang TQM	81
Jadual	4 . 8 b -	Keputusan ANOVA Di antara Tempoh Berkhidmat Di sekolah terhadap Persepsi tentang TQM	82
Jadual	4.9 -	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Di antara Kesedaran dan Persepsi dengan jenis sekolah	84
Jadual	4 . 1 0 -	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Di antara Kesedaran dan Persepsi dengan gaya kepimpinan	87

DAFTAR RAJAH

	Muka Surat
Gambarajah 2.1 ▪ Ciri-ciri TQM	36
Gambarajah 2.2 ▪ Pelaksanaan ciri-ciri TQM	37



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification Of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

AZEMI BIN ABU

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) **Sarjana Sains (Pengurusan)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

Pengurusan Pendidikan : Kesedaran dan Persepsi Guru-guru

Tentang TQM Di Dua Buah Sekolah Perintis ISO 9000

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper is acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): **Prof. Madya Dr. Ahmad Fawzi Mohd. Basri**

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

13-10-98

BAB SATU

PENGENALAN KEPADA PERMASALAHAN KAJIAN

1.1 Pendahuluan

Pihak **pengurus** sekolah sering didedahkan dengan unsur-unsur **baru** untuk memantapkan dan meningkatkan pengurusan sekolah. Pengurusan pendidikan adalah satu lapangan iktisas yang merupakan bidang kerja berdasarkan penggunaan ilmu yang mendalam . Oleh itu ia memerlukan pengamal-pengamalnya menjalani pendidikan atau latihan formal yang agak panjang **bagi** membolehkan penguasaan dalam bidang iktisas itu. Manakala **para pengurus** pula, selalu melihat diri mereka sebagai mempunyai keupayaan untuk mengalih panduan organisasi yang mereka **pimpin**. Mereka menerima kedudukan bar-u dengan harapan akan memperbaiki masalah yang dihadapi oleh pentadbir sebelumnya (Aminuddin, 1994).

Pengurusan sekolah bertujuan untuk memperbaiki keadaan sekolah **sama ada** mengenai pencapaian akademik pelajar, **prestasi** guru serta iklim **fizikal** dan sosial sekolah. Menurut Glube dan Margerison (1976) Kepemimpinan lebih menekankan kepada **cara** menerajui kumpulan **seperti** menentukan matlamat dan memastikan ianya tercapai. Walau bagaimana pun apa yang berlaku ialah pihak **pengurus** tidak dapat memastikan penguasaan guru-guru terhadap unsur-unsur perubahan yang diterima atau yang diarahkan untuk dilaksanakan itu. Kajian-kajian **banyak** membuktikan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abd. Main Salimon, (1989). "Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelagaskan Tugas Dengan Faktor-faktor Personel dan Pentadbiran Di Kalangan Pengetua Sekolah Menengah". *Jernal Pendidikan UKM*. 3 & 4: 51 - 57.
- Abd. Razak Hashim, (1995). "Kepimpinan Pendidikan : Persepsi Guru-guru Terhadap Kepimpinan Guru Besar Sekolah-sekolah **Rendah** Negeri Perlis", Tesis Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak Terbit.
- Abd. Shukor Abdullah, (1993). " Membina Pengurusan Sekolah yang Berkesan: Pengurusan **Setempat**, 'Empowerment' dan Kepimpinan Sebagai Iniatif Polisi. *Prosiding: Seminar Nasional Ke-3 Pengurusan Pendidikan*.
- Ahmad Saman** bin Mohd. Nawawi, (Febuari 1986). "Pengurusan Sekolah : Satu Cabaran", *Jernal Kementerian Pendidikan Malaysia*, Keluaran 66, Jilid 29.
- Ahmad Sarji Abd. Hamid**, (1992). "Total Quality Management", Penerapan Budaya Kerja Cemerlang dalam Pentadbiran Awam Malaysia. *Koleksi ucapan-ucapan*.
- Ahmad Sarji Abd. Hamid**, (1993). *Pengurusan Kualiti dan Produktiviti, Pembaharuan dan Kemajuan dalam Perkhidmatan Awam Malaysia*, Percetakan Nasional Malaysia Bhd., Kuala Lumpur.
- Ahmad Tajuddin Ali**, (1990). "Quality Challenges in The 1990's", *Annual Quality Conference*, Petaling **Jaya** : Institute of Quality Control Malaysia.
- Amarjit Kaur a/p Maktiar Singh, (1993). "Awareness and Perception of Managers in A Manufacturing Organization Regarding Total Quality Management (TQM)", Tesis Sarjana sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak terbit.
- Aminuddin Mohd. Yusof, (1994). *Kepimpinan, Motivasi dan Prestasi*, **Dewan** Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Ariff Kassim, (29 Ogos, 1996). "ISO 9000 Dan Implikasi Pelaksanaan Pengurusan Di Sekolah", *Kertas Kerja Kementerian Pendidikan Malaysia*.
- Azizan **Nayan**, (1995). "Stail Pengurusan Pengetua **Memberi** Kesan Kepada Suasana Kerja: Satu Kajian di Sekolah Menengah di negeri Perlis", Tesis Sarjana Sains(Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak Terbit

- Bank, J., (1992). *The Essence of Total Quality Management*, Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Berita Harian*, November 20, 1996.
- Berita Harian*, Ogos 13, 1997.
- Berita Minggu*, Ogos 17, 1997.
- Biech, E., (1994) *TQM for Training*, Mc Graw - Hill, Inc., New York.
- Bounds, G., York, L., Adam, M. and Ranney, G., (1995). *Beyond Total Quality Management*, Mc Graw Hill, New York.
- Buckiewicz, D. R., (1975). "An Analysis of The Leader Behavior in The Physical Education Departments of The Community Colleges of California, Oregon and Washington" (Disertasi Kedokteran Universiti Oregon), Disertasi Abtrak Antarabangsa 135, 5087 A.
- Bruno, Frank J., (1986). *Dictionary of Key Words In Psikology*. Routledge and Keegen Paul Inc., London.
- Campbell, R.F., Corbally, J.E., dan Nystrand, R.O., (1983). *Introduction to Educational Administration*, Edisi 6, Allyn & Beacon, Mass.
- Chek Mat, (1996). *Pengurusan Berkuaiiti Dalam Perkhidmatan*, Utusan Publications dan Distributors Sdn. Bhd., Kuala Lumpur.
- Crosby, Philip B., (1989). *Let's Talk Quality*, New York : McGraw - Hill Publishing Company.
- Dempsey, P.A dan Hesketh, M., (1988). "Total Quality Culture - five years on and counting" dalam Chase, R.L (ed), *Total Quality Management An IFS Executive Briefing*. Bedford, England : IFS Publication, UK. P. 145 - 150.
- Drever, James, (1952). *The Penquin Dictionary of Psychology*, England : Penquin Books Ltd.
- Drummond, H., (1992). *The Quality Movement - What The Total Quality Management is Really All About*. Kogan Page London, Nicholas Publishing, New Jersey.
- Dunstan, L., (25 Febuary 1994) "Conformity assessment and Quality Policy", *ISO 9000 Workshop*

- Ee Ah Meng (1996). *Pendidikan Di Malaysia I - Falsafah Pendidikan Guru dan Sekolah (Semester I)*, Fajar Bakti Sdn. Bhd., Shah Alam.
- Fadzilah Hj. Md.Noor (1990), “Tingkah Laku Pentadbiran dan Kepimpinan Pengetua Sekolah Menengah Di **Pahang** Darul Makmur”, Tesis Sarjana Pendidikan Universiti Malaya. Tidak Terbit.
- Fullan, M., (19982). *The Meaning of Educational Change*, New York : Teachers College, Columbia University.
- Glube R.H, & Mergerison C.J., (1976). “Managerial Leadership : Implication for Training and Development”. *Journal of European Training*. (5) 2:p.75 -100.
- Greenfield, W., (8 Febuari 1992), “School Leadership by Principals and Teachers”, *Kertas Kerja Pada Seminar Pendidikan*, Universiti Malaya.
- Green, G., (1992). “The Relation Between High School Athletic Administration Job Satisfaction and Job Related Stress” (Disertasi Kedoktoran Universiti Florida), *Pro Quest - Disertasi Abtrak*.
- Groth, J. C., (1995). “Total Quality Management: Perspective for Leaders”, *TQM Magazine*, Vol. 7, No. 3.
- Guzzetta, S., (April 1993) “ISO 9000 and Supplier Quality Assurance”, *Quality*.
- Hanafi Kamal, (Jun, 1985). “Peninjauan ke atas Sistem Penilaian Bagi Pengurus Pendidikan Dalam Perkhidmatan Pelajaran”, *Jernal Kementerian Pelajaran Malaysia*, Keluaran 66, Jilid 29.
- Heim, P. & Chapmen E., N., (1989). *Belajar Memimpin - Rancangan Tindakan Untuk Mencapai Kejayaan*, Penerbitan Pelangi SDn. Bhd.
- Hicks, G.,H. & Gullet C. R., (1975). *Organization : Theory and Behavior*, McGraw Hill, Inc., p.492 -493.
- Hollander, E.P., (1978). *Leadership Dynamics*, Free Press, New York.
- Hussein b. Hj. Ahmad, (1993). *Kepimpinan dan Keberkesanan Sekolah*, **Dewan** Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Hussein Hj. Ahmad, (1996). “Perlaksanaan ISO 9000 Dalam Konteks Pendidikan”, *Kertas Konsep*, Bengkel SKU/SKT 2/ 1996.
- Hunt, V. Daniel, (1992) *Quality In America How To Implement A Competitive Quality Program*, Illinois: Business One Irwin.

- Johnson, Richard S., (1993). "TQM : Leadership For The Quality Transformation (Part 1)" *Quality Progress*. 26, 1, p. 73 - 75.
- Kamaruddin Kachar, (1983). 'Pentadbiran Pendidikan Di Malaysia', *Jurnal PKPSM*.
- Kaoru Ishikawa, (1988). *Kawalan Mutu Menyeluruh : Gaya Jepun*, (Terjemahan), Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Klorik, W.J., (1995). *Creating Quality*, McGraw-Hill, New York.
- Koontz, Harold dan O'Donnel (1976). *Management System and Contingency Analysis of Managerial Function*, McGraw-Hill, New York.
- Lee, R., E.R. Wilbur (1985). "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics and Job Satisfaction A Multivariate Analysis". *Human Relation*. 38(8): 781-791.
- Lim The Eng, (1986). "Pentadbiran Sekolah dan Peranan Guru Besar", *Jurnal Kementerian Pendidikan Malaysia*, Jilid XXX, Keluaran 69, Jemaah Nazir.
- Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, DBP & Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur.
- Mokhtar Zakaria, (1995). "Pelaksanaan TQM Dalam Kepimpinan Sekolah di Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah Darul Aman". Tesis Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak Terbit.
- Motomu Baba, (1987). "Komatsu's Quality Improvement Techniques" in Y.K Shetty and Venon M. Buehler, *Productivity and Quality Through People*, (edited), Quorum Books, Connecticut.
- Naharuddin, A., (1994). "Perkhidmatan Berkualiti Di Sektor Awam ▪ Kaedah dan Prinsip TQM", *Buletin Produktiviti dan Kualiti*, Jilid 3, Bil. 1, p.48 ▪ 53.
- Nelson, C., (1995). *TQM and ISO 9000 for Architectures and Designer*, McGraw-Hill, New York.
- Oakland, J. S., *Total Quality Management*, Butterworth ▪ Heinemann Ltd., Oxford.
- Omardin Ashaari, (1996). *Pengurusan Sekolah Suatu Panduan Lengkap*, Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd., Kuala Lumpur.
- Omar Mohd. Hashim (1991). *Pengisian Misi Pendidikan*, DBP & Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur.

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, “Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) **Bagi** Perkhidmatan Awam, Bilangan 1, Jilid 2, Tahun 1992.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, “**Garis** Panduan Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam”, Bilangan 4, Tahun 199 1.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, (199 1). “Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam”, Bilangan 6, Tahun 199 1.
- Picogna, J.,L. (1993). *Total Quality Leadership: A Training Approach*, International Information Associates, Inc., Pennsylvania. P. 27.
- Porter, Leslie J., and Parker, Andrien J., (1993). “Total Quality Management - The Critical Success Factor”, *Total Quality Management*, 4,1.
- Raja Maznah bt. Raja Hussain, (1992). “Pengurusan Sekolah Menengah Di **Abad** 21 : Satu Ramalan”, *Seminar Nasional Ke-2 Pengurusan Pendidikan*, Kertas Kerja 21, IAB.
- Ramaiah Al., (1992). *Kepimpinan Pendidikan : Cabaran Masa Kini*, IBS Buku Sdn. Bhd., Petaling Jaya.
- Robbins**, S.P., (1993). *Organizational Behavior*, Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Robiah** Sidin, (1989). *Asas Pentadbiran Pendidikan*, Pustaka Cipta Sdn. Bhd., Kuala Lumpur.
- Rushami Zein Yusoff, (1995). “TQM Discourse”, Darul **Aman** Golf Country Club. Bandar Darul **Aman**.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality in Education*, Philadelphia : Kogan Page.
- Sanderson, M., (1992). “Future Developments In Total Quality Management - What Can We Learn From The Past?”, *TQM Magazine*, Vol. 7, No.3, p.28 - 31.
- Saunders I.W. & Walker, M., (1991). “TQM in Tertiary Education”, *international Journal of Quality and Reliability Management*, 8 (5), p. 91 - 102.
- Sekaran, Uma (1992). *Research Methods For Business*, John Wiley & Sons, Inc., New York.

- Shahril @ Charil Marzuki, Zainun Ishak, Lee Pau Wing dan Dr. Saedah Hj. Siraj (1993). *Pendidikan Di Malaysia*, Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd., Kuala Lumpur.
- Sharifah Alwiah Al Sagoff, (1987). *Psikologi Pendidikan II - Psikologi Pembelajaran dan Kognitif, Bimbingan dan Kaunseling*, Longman Malaysia Sdn. Bhd., Petaling Jaya.
- Steers, Richard, M., (1988). *Intoduction To Organizational Behavior*, Illinois : Scott, Foresman & Co.
- Stratton, Peter dan Hayes; Nicky, (1988). *A Student's Dictionary of Psychology*. London : Edward Arnold.
- Tan Lay Yen, (1995). "Perception of Teacher Training College Lecturers on Total Quality Management, Tesis Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Tidak Terbit.
- Teare, R., Atkinson, C., Westwood, C., (1994). *Achieving Quality Performance - Lessons From British Industry*, Cassell, London.
- Vloeberghs, D., dan Bellens, J., (1996). "Implenting the ISO 9000 standards in Belgium", *Quality Progress*. 29(6).
- Wan Ahmad Nasir Hassan (Jun 1985). "Pentadbiran/Pengurusan Sekolah Ke Arah Peningkatan Disiplin Sekolah", *Jernal Kementerian Pendidikan Malaysia*, Keluaran 66, Jilid 29.
- Wan Mohd. Zahid b. Mohd. Noordin, (1992). *Wawasan Pendidikan, Agenda Pengisian*, Nurin Enterprise, Kuala Lumpur.
- Weaver, C.N., (1980). "Job Satisfaction In The United States In The 1970's". *Journal of Applied Psychology*. 65(3): p.364 - 367.
- Weston, F. C. Jr., (1995). "What Do Managers Really Think of the ISO 9000 Registration Process", *Quality Progress*. 28 (10), p.67-73.
- Wilkinson, A. dan Witcher, B., (1993). "Holistic total quality management must take account of political processes", *Total Quality Management*, 4 (1), p.47-56.
- Wolman, Benjamin B., (ed), (1973). *Dictionary of Behavioral Science*, Van Nostrand Rainhold Company, New York.
- Zaidatol Akmaliah, Sharifah Nor, (1993). "A Survey Of Job Satisfaction Of Commerce and Entrepreneurs Teachers In Malaysia", *Jernal Pendidikan*, Vol. 18, 89-99.